



CONTENIDO:

I. Presentación de la Estrategia MAC	1
1.1 Historia del Centro MAC Ventanilla	2
II. Estadísticas Acumuladas: Gestión 2014 al 10 de Enero 2018 en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1.1 Atenciones presenciales de Febrero 2014 hasta el 10 de Enero 2018	3
2.1.2 Participación Entidades en el Centro	4
2.2 Participación Entidades en el Centro MAC VENTANILLA	5
2.2.1 Atenciones por entidad: 2014 al 10 de Enero del 2018	5
2.2.2 Atenciones por entidad: 2017 (Ene-10 Ene 18)	6
2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA	7
2.3.1 Ranking de servicios: 2014 al 10 de enero 2018	7
2.3.2 Ranking de servicios: 2017 (Ene al 10 de Enero de 2018)	8
2.4 Empresas Constituidas en el Centro	9
2.4.1 Empresas constituidas del 2014 al 10 de Enero del 2018	9
2.4.2 Empresas constituidas en 2017 (Ene a 10 Enero del 2018)	10
III. Relación de Entidades que participan en el Centro MAC VENTANILLA y servicios que brindan.	11-13
IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC VENTANILLA.	14-15

BOLETIN ANUAL

2017

CENTRO MAC VENTANILLA

I. Presentación de la Estrategia MAC

Los Centros de Mejor Atención al Ciudadano MAC, se crean bajo una Estrategia de atención integrada, cuya iniciativa corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en la que el Estado a través de un conjunto de Entidades ofrece diversos servicios públicos en un mismo espacio físico, convergiendo el Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local.

Esta estrategia está comprendida por tres canales: Presencial, Telefónico y Virtual.

Plataformas Presenciales.- Centros de atención integrados en los que se ofrecen servicios públicos en una misma plataforma.

Plataforma Telefónica.- Centro de atención telefónico "Aló MAC" (marcando el 1800) como servicio integrado de atención telefónica a la ciudadanía (contact. center) que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre trámites y servicios mas demandados.

Plataforma Virtual.- Portal Web: www.mac.pe en donde el ciudadano puede acceder desde un solo lugar a los trámites e información del Estado. El ciudadano tiene acceso a realizar consultas o comentarios a través de Correo Electrónico, Chat y Redes Sociales (Facebook y Twitter).



www.mac.pe



1.1 Historia del Centro MAC VENTANILLA

Por gestión del Alcalde Omar Marcos Arteaga el 10 de diciembre de 2012, la Presidencia del Consejo de Ministros y la Municipalidad Distrital de Ventanilla suscribieron un convenio marco de cooperación interinstitucional para la implementación de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano en Ventanilla, este convenio fue aprobado el 17 de Octubre de 2012 con el Acuerdo de Consejo N° 081-2012/MDV-CDV.

El Centro MAC VENTANILLA inicio operaciones el 10 de Febrero de 2014, donde los ciudadanos pueden gestionar diversos tramites para los procedimientos que necesiten, tanto de la comuna distrital como de entidades del estado. Las entidades aliadas al Centro MAC Ventanilla son: SUNAT, SUNARP, RENIEC , BANCO DE LA NACION , INDECOPI , PODER JUDICIAL , MINISTERIO del INTERIOR, SEDAPAL, CAJA PIURA y MUNICIPALIDAD de VENTANILLA. Se ha proyectado como clientes potenciales a los vecinos de Ventanilla, Mi Perú, y las zonas limítrofes de los distritos de Puente Piedra, Ancón, Callao y San Martín de Porras, los cuales serán beneficiados con los servicios del Centro MAC Ventanilla, que se encuentra ubicado en la Av. La Playa s/n, a la espalda del Palacio Municipal.



La demanda de los servicios que se brindan en el Centro MAC se incrementó notablemente , es así que durante el año 2016 se registró un total de 440,454 atenciones y al 10 de Enero del 2018 se registraron 453,934 atenciones.

Durante el 2017 se implementó a la plataforma de atención del CENTRO MAC VENTANILLA las siguientes entidades: SEDAPAL, CAJA PIURA, INPE y por ultimo MIGRACIONES

El crecimiento de la demanda generó que la PCM realice mejoras en la atención al ciudadano, en el mes de abril de 2015 se implementó el servicio de citas para el trámite más demandado: Certificado de Antecedentes Policiales a través de los canales telefónico (ALO MAC) y virtual (Portal MAC) como parte del reconocimiento por el éxito del modelo de los Centros MAC.

Cabe recordar que en el mes de Noviembre de 2015 recibimos la visita de la Presidencia del Consejo de Ministros -PCM y de Países vecinos como Brasil y Colombia quienes participaron XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública" donde se desarrollaron actividades de investigación y fortalecimiento institucional en conjunto con distintas instituciones gubernamentales de cooperación e instituciones de investigación.



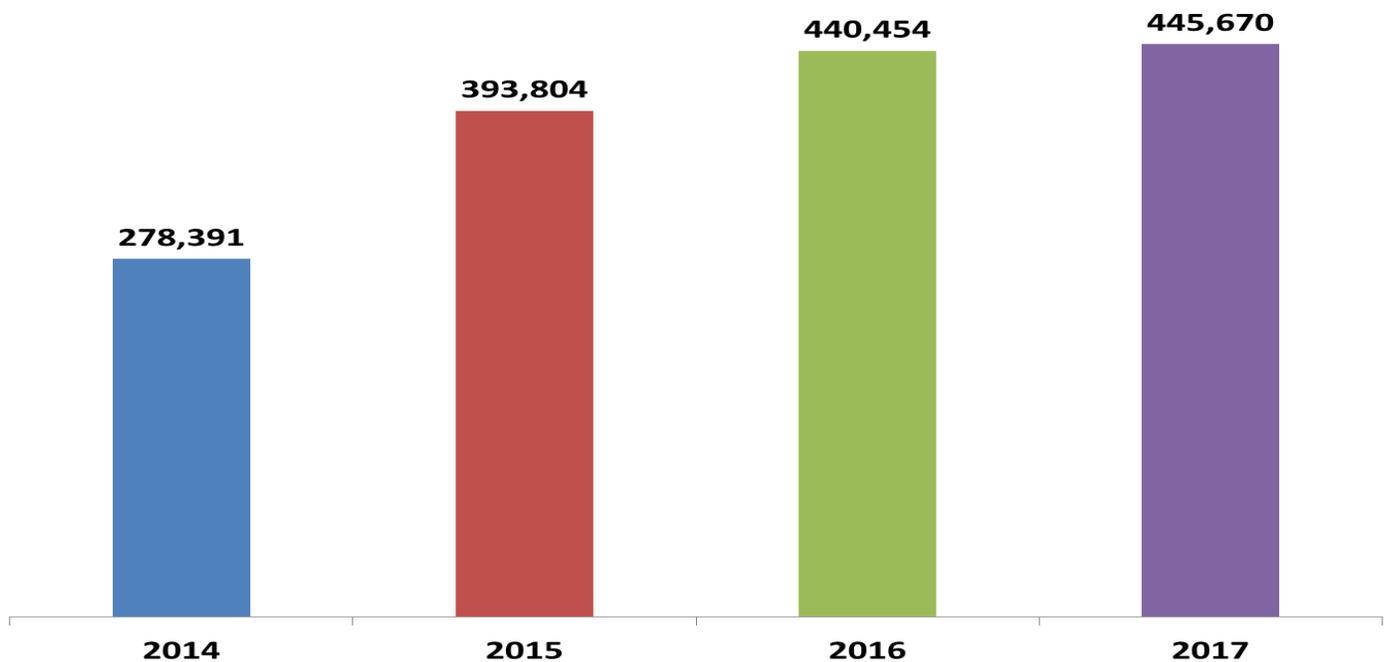
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA

2.1.1 Atenciones Presenciales



Desde la inauguración del Centro MAC VENTANILLA en Febrero del año 2014 Diciembre del 2017, hemos realizado 1,558,319 atenciones.

Evolución de las atenciones del 2014 al 2017



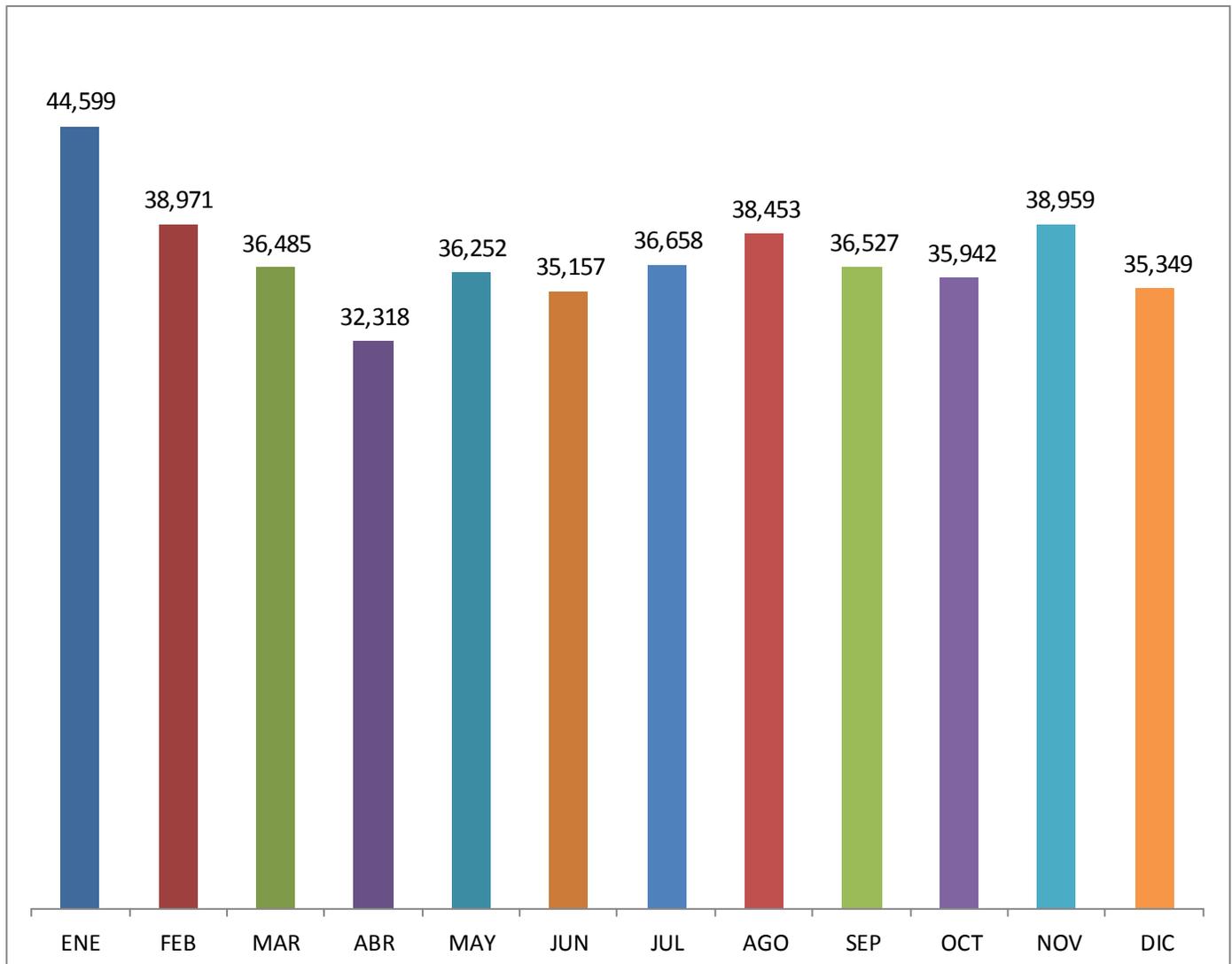
Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.1.2 Atenciones Presenciales 2017

Durante el año 2017 se realizó 445,670 atenciones, con un promedio de 35,591 atenciones mensuales; registrando la mayor cantidad de atenciones en el mes Enero con 44,599 atenciones.



Atenciones por mes del año 2017



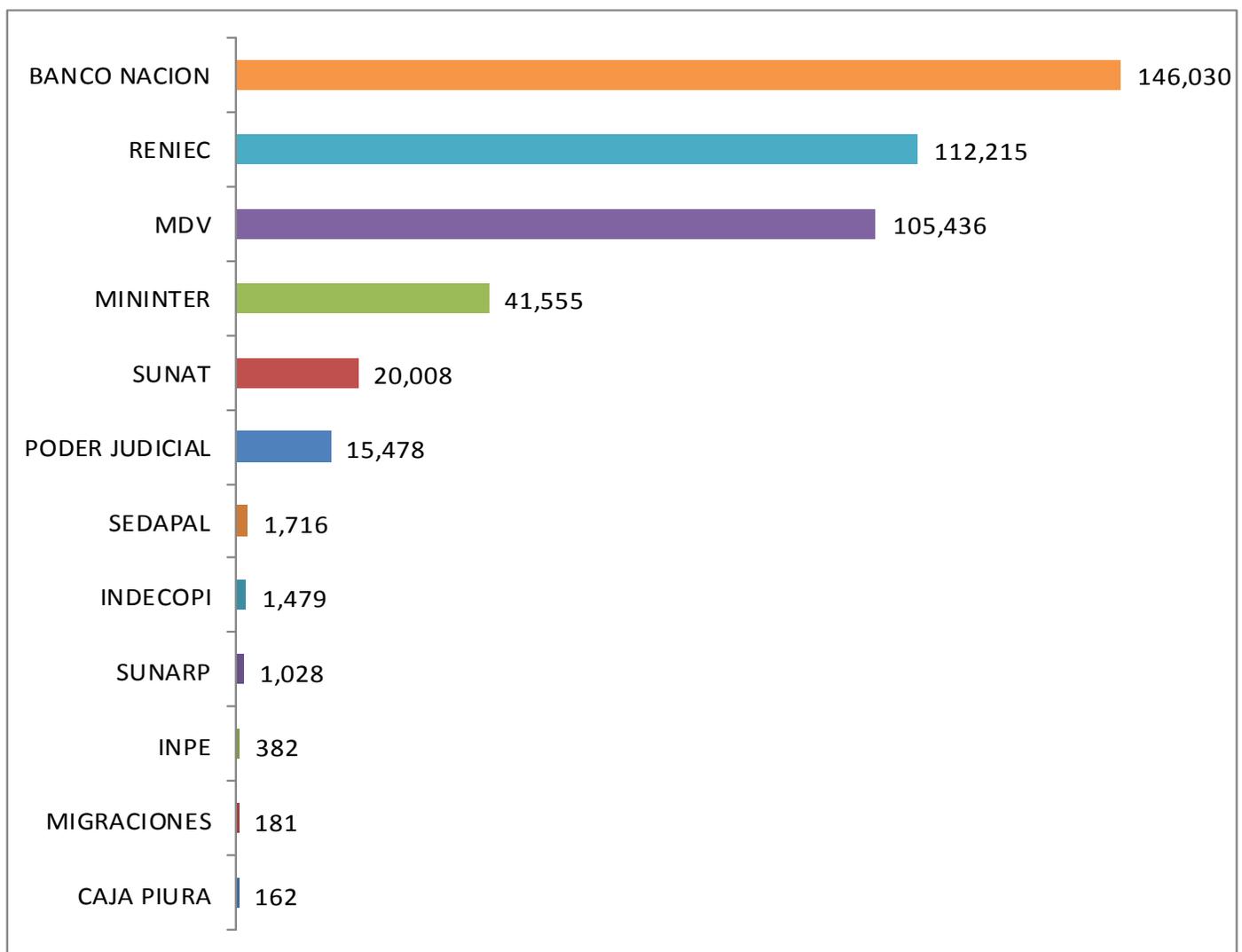
Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.2 Participación de Entidades en el Centro MAC VENTANILLA

2.2.1 Atenciones por Entidad: Enero a Diciembre 2018

Durante el año 2017 la mayor cantidad de atenciones se distribuyo en las siguientes entidades: Banco de la Nación, Reniec, Municipalidad de Ventanilla (MDV), Ministerio del Interior (Mininter) .

Atenciones por Entidades de Enero a Diciembre del 2017

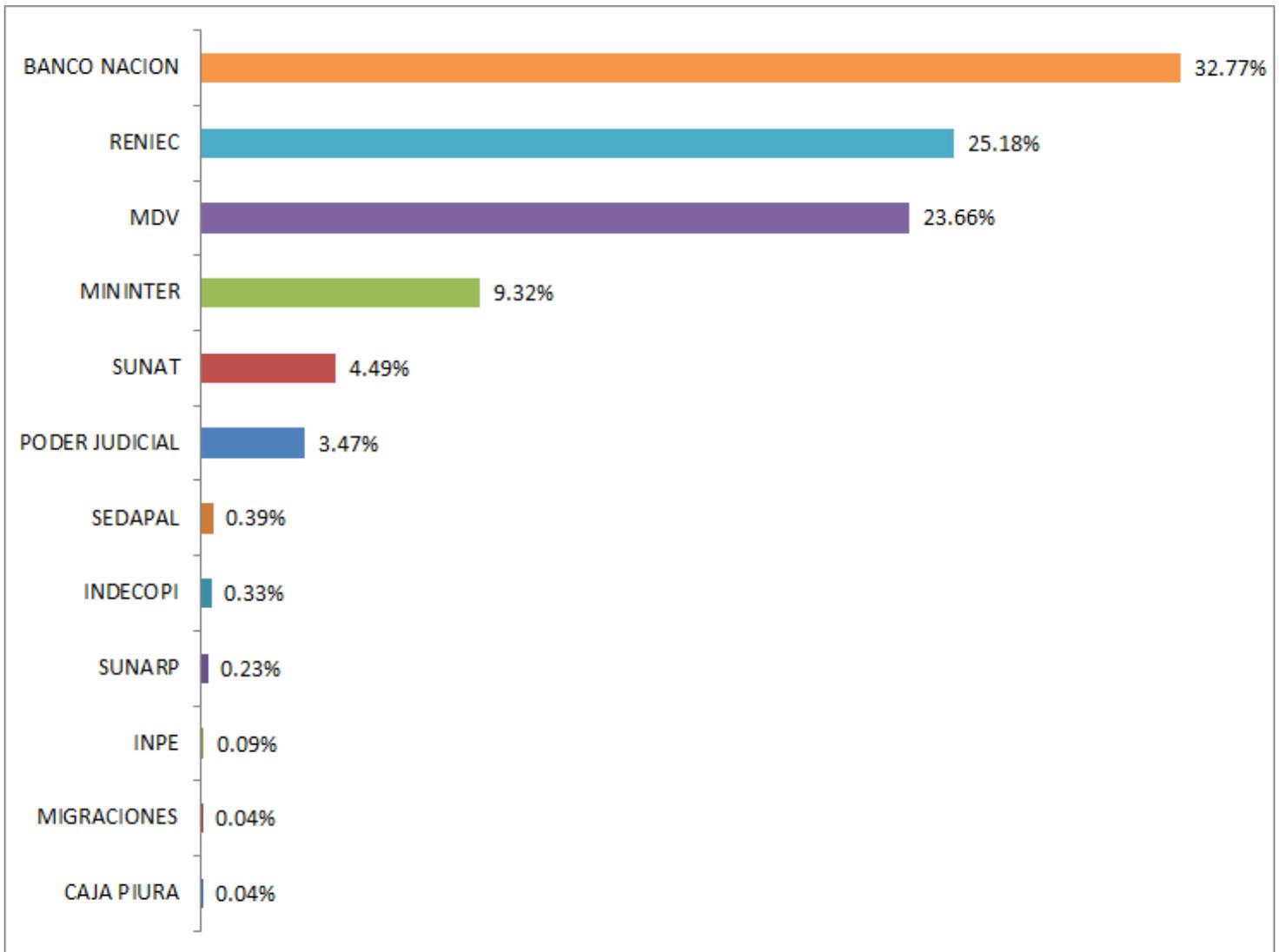


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.2.2 Atenciones por Entidad: Enero a Diciembre 2017

Las atenciones realizadas en el año 2017, se concentran en cuatro entidades: Banco de la Nación, Reniec, Municipalidad de Ventanilla (MDV), Ministerio del Interior (Mininter) ; quienes representan el 90,93%, de las atenciones.

Atención por Entidad, medición porcentual de Enero a Diciembre 2017



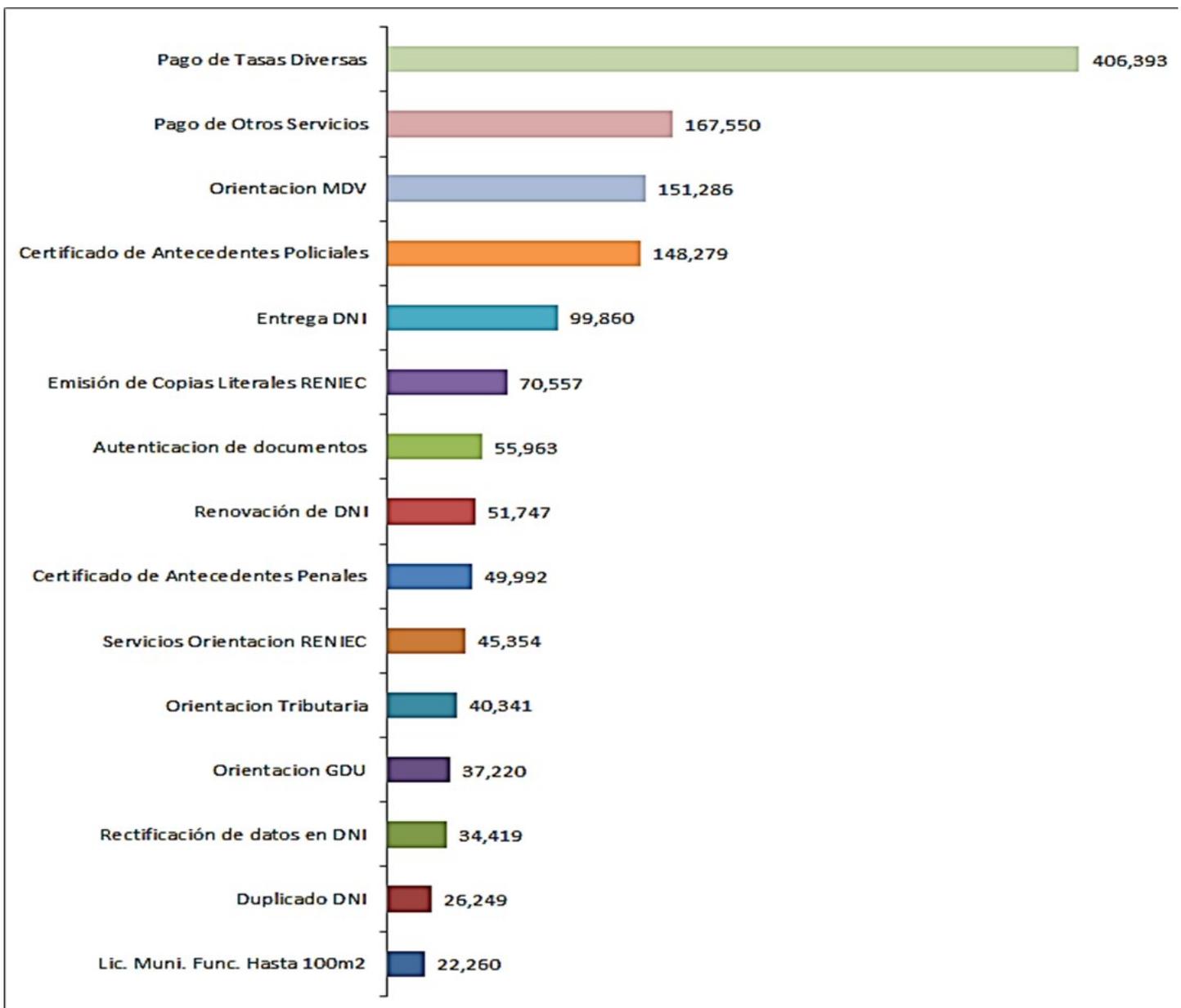
Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA

2.3.1 Ranking de Servicios: De Febrero 2014 a Diciembre 2017

Desde el año 2014 hasta el año 2017, entre los servicios de mayor demanda destacan el concepto de **Pago de Tasas diversas** y **pago de otros servicios** del Banco de la Nación que suman 573,943 atenciones seguidos por **Orientacion** de los servicios de la Municipalidad de Ventanilla con 151,286 atenciones, si como **Certificados de Antecedentes Policiales** del Ministerio del Interior con **148,279** atenciones, **Entrega DNI** de RENIEC con **99,860** atenciones.

Ranking de Servicios del año 2014 Al 2017

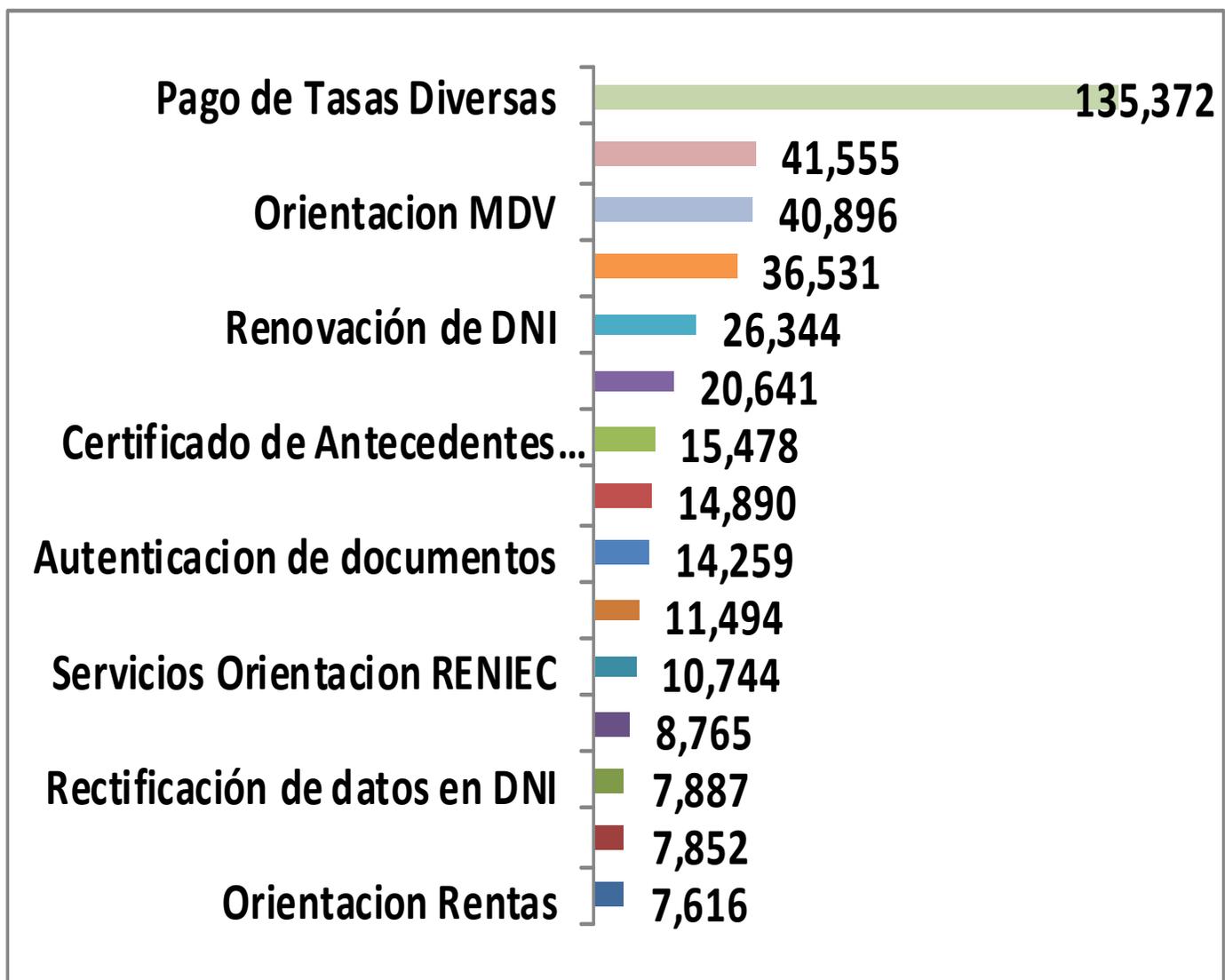


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.3.2 Ranking de Servicios: Enero a Diciembre 2017

Los cinco servicios de mayor demanda en el Centro MAC VENTANILLA durante el año 2017 han sido: **Pago de tasas Diversas** con 135,372 atenciones, **Certificado de Antecedentes Policiales** con 41,555 atenciones, **Orientacion de los servicio municipales** con 40,896, **Entrega de DNI** con 36,531 atenciones, **Renovación de DNI** con 26,334.

Ranking de Servicios de Enero a Diciembre 2017

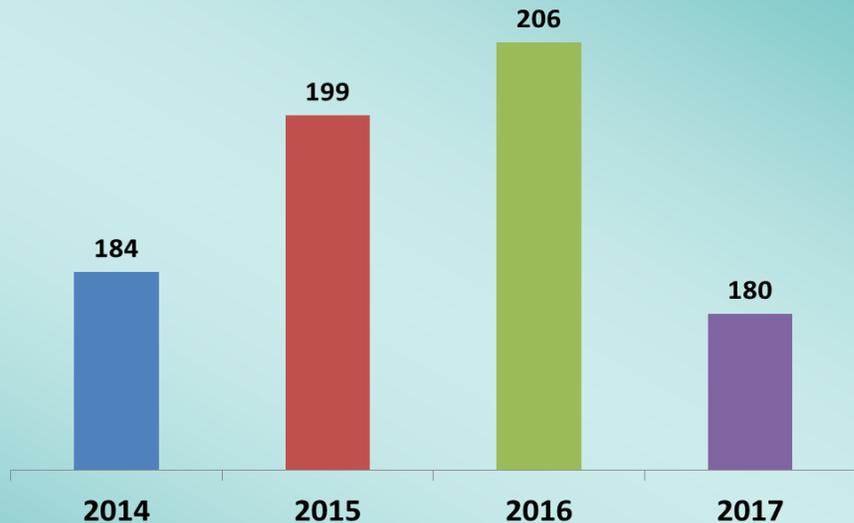


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.4 Empresas Constituidas en el Centro MAC VENTANILLA

2.4.1 Empresas constituidas de Febrero 2014 a Diciembre 2017

De Febrero 2014 a Diciembre del 2017, se han constituido en el Centro MAC VENTANILLA un total de **769** empresas.



Fuente: Ministerio de la Producción

MACMYPE

Dentro de la plataforma MAC contamos con servicios dirigidos a los empresarios de la Micro y Pequeña Empresa identificado como MACMYPE, con participación de un conjunto de entidades públicas y privadas que facilitan servicios y procesos de formalización y desarrollo empresarial. Ellos reduce tiempo, esfuerzo y costos por traslados a la ciudadanía.

MACMYPE presenta tres líneas de atención al ciudadano:

ORIENTACIÓN EMPRESARIAL: Brinda al micro y pequeño empresario la orientación y asesoría en todo lo que necesita para iniciar su negocio.

- MI EMPRESA : Orientación de Requisitos.

APERTURA DE NEGOCIOS: Podrá realizar los trámites necesarios para apertura de negocios en tiempo record.

- SUNARP: Búsqueda y reserva de nombre.
- MI EMPRESA : Elaboración del acto constitutivo.
- BANCO DE LA NACIÓN: Depósito de Capital Social.
- NOTARIA (CONVENIO): Firma de escritura y entrega de testimonio.

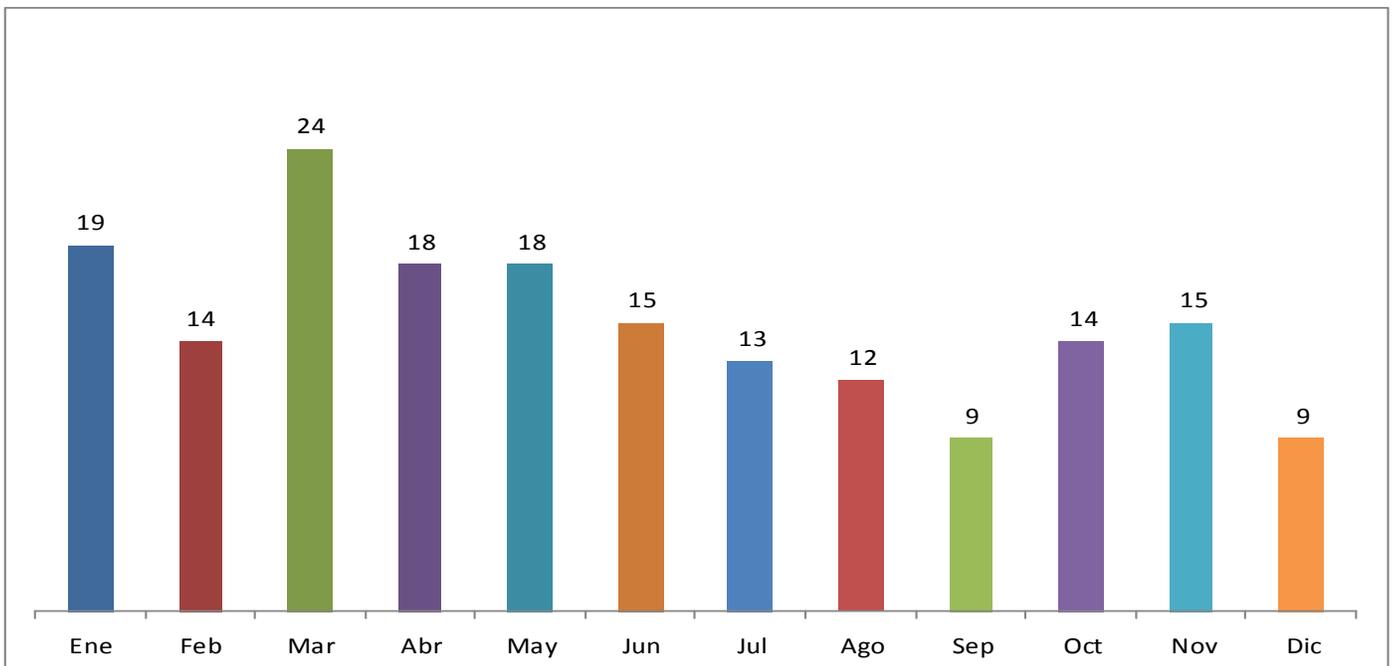
2.4.2 Empresas constituidas en el 2017



Este servicio está integrado por el Banco de la Nación, Mi Empresa, SUNAT y SUNARP las cuales registraron la constitución de **180** empresas de Enero a Diciembre del 2017. En promedio se han constituido **15** empresas por mes.

En el mes de Marzo se registró el mayor número de empresas constituidas llegando a **24** empresas.

Empresas constituidas de Enero a Diciembre 2017



Fuente: Ministerio de Producción

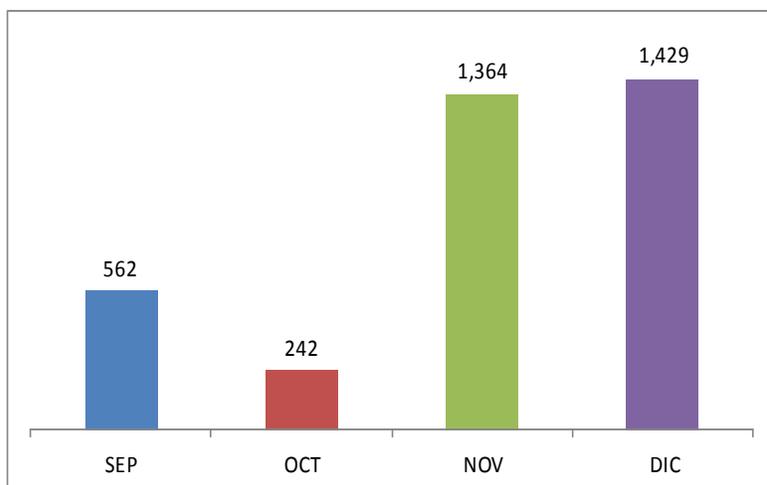


2.5 Plataforma Virtual Multiservicios - PVM

La Plataforma Virtual Multiservicios conocidos como PVM, son máquinas similares a los cajeros automáticos que facilitan algunos tramites y pagos de servicios que ofrecen el RENIEC, tales como: emisión de copias certificadas de actas de nacimientos, defunción y matrimonio incorporadas al RENIEC, Duplicado de DNI Mayor de edad, Rectificación de estado civil de soltero a casado, pago de algunas tasas del RENIEC.

En el MAC Ventanilla contamos con el PVM desde Setiembre del año 2017, lo que ayudo agilizar el tramite de los procedimientos de mayor demanda en RENIEC como: duplicado de DNI y copias certificadas de actas, durante el 2017 se realizo 3,597 atenciones en el PVM.

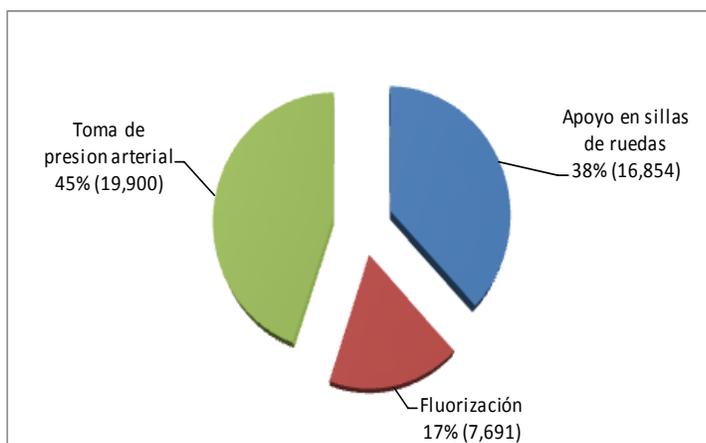
Atenciones PVM 2017



2.6 Servicio Especial del Tópico - 2017

Servicio brindado para la atención de los ciudadanos quienes durante su estadía en el Centro MAC, son asistidos por personal especializado (enfermeras, odontólogos, técnicos en enfermería) del Tópico MAC. Los servicios que se ofrecen son: Medición de la presión arterial a adultos mayores, madre gestantes, Fluorización a niños, asistencia con silla de ruedas para personas con discapacidad física, adultos mayores, gestantes. También contamos la Ambulancia a disposición ante cualquier emergencia médica que se presente en el MAC. El total de atenciones realizadas durante el año 2017 por el Tópico fueron 44,445 ciudadano que acudieron a realizar tramites en la Plataforma del Centro MAC VENTANILLA.

Mes	APOYO EN SILLAS DE RUEDAS	FLUORIZACIÓN	TOMA DE PRESION ARTERIAL	Total general
ENERO	1164	1302	1985	4451
FEBRERO	1389	989	1508	3886
MARZO	1112	502	2025	3639
ABRIL	1001	714	1508	3223
MAYO	1402	664	1546	3612
JUNIO	1192	995	1321	3508
JULIO	1402	250	2008	3660
AGOSTO	1802	325	1708	3835
SEPTIEMBRE	1605	927	1111	3643
OCTUBRE	1308	284	1989	3581
NOVIEMBRE	1899	197	1788	3884
DICIEMBRE	1578	542	1403	3523
Total general	16,854	7,691	19,900	44,445



Fuente: Tópico Atenciones Centro Mac Ventanilla

III. Relación de Entidades que participan en el Centro MAC VENTANILLA y servicios que brindan.

En el Centro MAC VENTANILLA contamos con la participación de 12 entidades que brindan 14 orientaciones y 55 tramites.

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
Banco de la Nación (BN)	Depósito capital social	-	✓
	Pago de tasas	-	✓
	Otros Servicios	-	✓
Instituto Nacional de De- fensa de la Competencia y de la Protección de la Pro- piedad Intelectual (INDECOPI)	Orientación en Atención de Reclamos	✓	-
	Búsquedas fonéticas	-	✓
	Búsquedas figurativas	-	✓
	Registros de marca y signos distintivos	-	✓
	Orientación en otros servicios	✓	-
Superintendencia Nacional los Registros Públicos (SUNARP)	Orientación en Alerta registral	✓	-
	Búsqueda y reserva de denominación	✓	✓
Superintendencia Nacional de Aduanas y Administra- ción Tributaria (SUNAT)	Información de Charlas SUNAT	✓	-
	Orientación Tributaria	✓	-
	Obtención, modificación y actualización de RUC	-	✓
	Entrega de Formularios SUNAT	✓	-
Poder Judicial	Emisión de Certificado de Antecedentes Penales	-	✓
Ministerio del Interior (MININTER)	Emisión de Certificado de Antecedentes Policiales	-	✓
Registro Nacional de Iden- tificación y Estado Civil (RENIEC)	Inscripción de DNI	-	✓
	Renovación de DNI	-	✓
	Rectificaciones de datos de DNI	-	✓
	Duplicado de DNI	-	✓
	Canje de LE a DNI	-	✓
	Emisión de Copia Literal (Partida de Nacimiento, Parti- da de Defunción, Acta de Matrimonio,	-	✓
	Servicios Orientacion	✓	-
	Entrega de DNI	-	✓
INPE	Certificado de antecedentes judiciales	-	✓
MIGRACIONES	Emisión de Pasaporte Electrónico	-	✓
	Orientacion	✓	-

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
SEDAPAL	Orientación de los servicios de sedapal	✓	-
	Estado de cuenta	-	✓
	Solicitud de suministro nuevo	-	✓
CAJA PIURA	Apertura de cuenta de ahorros	-	✓
	Deposito	-	✓
	Retiros	-	✓
	Orientación de servicios	✓	-
Municipalidad Distrital de Ventanilla	Duplicado de Cuponera	✓	-
	Estado de cuenta	✓	-
	Constancia de No Adeudo	✓	-
	Solicitud de prescripción de deudas tributarias.	✓	-
	Autenticación de Documentos	✓	-
	Bolsa de Trabajo	✓	-
	Mi Empresa - Elaboración de Minuta	✓	-
	Mi Empresa - Constitución de Empresas	✓	-
	Constancia de Catastral Negativa	✓	-
	Certificado de Jurisdicción	✓	-
	Certificado de Nomenclatura	✓	-
	Certificado de Parámetros Urbanísticos	✓	-
	Licencia de Edificación para Obra PROPIO -PROVIVE	✓	-
	Orientación Matrimonio Civil	-	✓
	Matrimonio Civil (Apertura de Pliego Matrimonial)	✓	-
	Publicación de edictos de expediente matrimoniales tramitados en otros municipios	✓	-
	Postergación de fecha de matrimonios	✓	-
	Dispensa de publicación de edictos matrimoniales	✓	-
	Matrimonio Civil (Ceremonia)	✓	-
	Duplicado de licencia de funcionamiento	✓	-
	Cese de actividades	✓	-
	Constancia de ejercer o no actividades comerciales, industriales o de servicio	✓	-
	Orientación en Procedimiento no contencioso de separación convencional y divorcio ulterior .	-	✓
	Programación de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones -ITSE-Expost	✓	-
	Consulta de Compatibilidad de Uso por Zonificación	✓	-
	Permiso de Venta Ambulatoria	✓	-
	Entrega de Resultados de Procedimientos Municipales	✓	-
	Licencias de Funcionamiento menor a 100m ²	✓	-
	Permiso de Venta ambulatoria	✓	-
Permiso para módulo informativo en vía pública	✓	-	
Constancia de Posesión	✓	-	

IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC VENTANILLA

Durante el 2017 se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que realizaron trámites en el Centro MAC VENTANILLA , mediante estas encuestas se aplicaron los siguientes indicadores:

- Orientación Recibida.
- Atención del Trámite .
- Local y Tiempo de Atención.

El índice de satisfacción del ciudadano en relación al servicio en el Centro MAC VENTANILLA durante el año 2017 es: 95.50%.



Fuente: Encuesta al Ciudadano Ene a Abril 2017



El Estado al Servicio del Ciudadano



Av. La Playa S/N.
Alt. de la Urb. Zona Comercial, frente a la Plaza
Cívica - Ventanilla Página WEB:
www.mac.pe



El Estado al Servicio del Ciudadano